



امارت اسلامی افغانستان

Islamic Emirate of Afghanistan

ریاست اجرائیوی شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری

ریاست تجارتی

Urban Water Supply & Sewage State-Owned Corporation



طرز العمل خدمات مشترکین



مقدمه

از آنجائیکه تهیه و توزیع آب آشامیدنی صحتی و گسترش خدمات آبرسانی در ساحات شهری ونیمه شهری برای شهروندان عزیز کشور یکی از وظایف ومسولیت های عمده واساسی شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری با استناد بند اول ماده هفتم اساسنامه منظور شده شرکت میباشد، با وجود چالش های متعددی همچو کهنه بودن واستهلاک شبکات، محدودیت منابع مالی، کمبود مهارت های منابع بشری وسایر مشکلات درین عرصه با آنهم رهبری و کارکنان شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری مصمم اند و خود را مکلف میدانند تا جهت رفاه همگانی زمینه ارایه خدمات متداوم و به موقع را به همشهریان عزیز کشور مساعد سازند. بدین ملحوظ هیت رهبری شرکت تصمیم اتخاذ نمود تا جهت سرعت عمل بیشتر در روند کاری ایجاد سهولت به مشترکین و همچنان تنظیم شفافیت در روند جمع آوری به موقع صرفیه محصول آب آشامیدنی از مشترکین؛ ترتیب طرزالعمل خدمات مشترکین را روی دست گیرد.

در حال حاضر تعداد مشترکین شرکت آبرسانی در تمام واحدها به تعداد (۲۲۷۴۸۲) مشترک اعم از رهایشی، تجارتي، اماکن مقدسه و عامه در سراسر کشور میرسد وهمه ساله جذب مشترکین جدید روبه افزایش میباشد. بنا با در نظر داشت موضوعات فوق کوشش بعمل آمده است تا موارد که جوابگوی نیاز مندیهای حال وآینده مشترکین و شرکت امارتی آبرسانی باشد جایگزین گردد. قابل ذکر اینکه طرزالعمل هذا بعد از طی مراحل و تصویب منحيث یک رهنمود واحد جهت تنظیم امور خدمات مشترکین شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری در تمام واحدهای شرکت امارتی آبرسانی بطور یکسان مورد تطبیق قرار داده خواهد شد.



فهرست

۶	فصل اول
۶	احکام عمومی
۶	اصطلاحات
۶	مشترک
۶	منقاضی
۶	شرکت
۶	شبکه عمومی توزیع آب
۶	نقطه تحویل
۷	خدمات آب
۷	محلات رهایشی
۷	محلات غیر رهایشی
۷	محلات تجارتی
۷	اماکن مقدسه:
۷	حق الامتیاز:
۸	فصل دوم مقررات عمومی بر قرار ی اتصال نل آب
۸	شرایط درخواست استفاده از آب آشامیدنی صحی
۸	پروسه تمدید نل جدید
۸	تمدید نل آب (نصب میتر)
۹	نل های آزاد و عامه:
۹	تمدید نل غیر قانونی از شبکه های انتقالی و توزیعی:
۹	تغیر اسم مشترک:
۹	اخذ امتیاز میتر آب در مقابل اسناد بیگانه:
۹	قیمت کتابچه مثنی
۱۰	میتر خوانی (قرائت میتر)
۱۰	فصل سوم



۱۰	استفاده از آب آشامیدنی و هزینه های تأمین آب
۱۰	سنجش و منظوری تعرفه قیمت آب آشامیدنی
۱۰	حق الامتیاز، حق الاجرت و صرفیه آب
۱۰	صرفه جویی و مصرف معقول آب
۱۱	کیفیت آب شرب
۱۱	نصب و اتر پمپ های شخصی در شبکه آبرسانی:
۱۱	بلدهی و تعهدات ناشی از صدور صورت حساب مشترکین
۱۱	مشترکین مقروض:
۱۱	صرفیه به طور بیش پرداخت:
۱۱	انتقال امتیاز مشترک:
۱۲	تأسیسات و تجهیزات آب مشترک
۱۲	مداخله در تأسیسات آبرسانی:
۱۲	خدمات آبرسانی برای سیستم داخل منزل مشترک:
۱۳	فصل چهارم
۱۳	تخلفات و شرایط پرداخت جریمه
۱۳	بازفروش آب:
۱۳	تمدید نل غیرقانونی از شبکه های انتقالی و توزیعی:
۱۴	تخریت عمدی میتر یا سر غچ آن بوسیله مشترک:
۱۴	گزارش دهی از خرابی میتر:
۱۵	چپه گردشی ویا کشیدن میتر توسط مشترک:
۱۵	تغیر سایز نل مشترک بطور غیرقانونی:
۱۶	تغییر در نوع مصرف
۱۶	مشترکین لادرک:
۱۶	تحویل نکردن صرفیه در طول سال مالی:
۱۶	اشتباه و نواقص در سنجش مصرف و قیمت آب آشامیدنی:
۱۷	چپه نصب گردن میتر توسط نلدوان آبرسانی:
۱۷	تخریب ملکیت مشترک از اثر حادثات طبعی و یا عمدی:
۱۷	اضافه خوانی یا کم خوانی میتر:
۱۸	فصل پنجم
۱۸	شرایط قطع نل آب آشامیدنی مشترکین
۱۸	قطع جریان آب آشامیدنی حین عدم کفایت آب آشامیدنی:
۱۸	قطع موقت نل یا جریان آب آشامیدنی:
۱۹	قطع دایم نل آب آشامیدنی:
۱۹	اتصال مجدد نل



۲۰	فصل ششم
۲۰	بخش خدمات مشترکین
۲۰	خدمات مشترکین:
۲۰	اهمیت خدمات مشترکین:
۲۲	مکلفیت های مشترکین:
۲۲	مکلفیت های آبرسانی:
۲۲	میز همکار (help desk):
۲۳	صندوق شکایات و نظریات مشتریان:
۲۳	روش های درج و ارسال شکایات مشترکین
۲۴	شیوه و طرز رسیده گی به شکایت
۲۴	پاسخگویی شعبات ذیربط:
۲۵	توزیع پرسشنامه جهت تثبیت میزان رضایت مشترکین:
۲۵	نظارت و ارزیابی:
26	مجازات و مکافات:
۲۶	فصل هفتم
۲۶	احکام نهایی
۲۶	مکلفیت ها حین بهره برداری از شبکه های توزیعی آب آشامیدنی:
۲۶	موضوعات مورد اختلاف:
۲۷	ضمایم طرز العمل

فصل اول

احکام عمومی

ماده (۱):

این طرز العمل به منظور تنظیم ارایه امور خدمات مشترکین مربوط به تمدید نل، تادیه محصول آب، حق الامتیاز، تخلفات و سایر فعالیت های مربوط به خدمات مشترکین شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری ترتیب و تنظیم گردیده است.

اصطلاحات

ماده (۲):

اصطلاحات ذیل در این طرز العمل مفاهیم ذیل را افاده می نماید:
مشترک عبارت است از: شخص حقیقی یا حکمی که از آب صحی آشامیدنی مورد تقاضایش طبق مقررات برقرار شده مستفید می گردد.

متقاضی عبارت است از: شخص حقیقی یا حکمی که بخاطر اخذ خدمات آبرسانی درخواست نموده ولی هنوز درخواست وی از جانب شرکت انجام نشده باشد.

شرکت عبارت از: شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری که توسط فرمان (شماره ۱۳۰) مورخ ۵/دلو/۱۳۸۴ مقام عالی ریاست جمهوری اسلامی افغانستان و مصوبه شماره (۳۶) مورخ ۱۸/جدي/۱۳۸۴ شورای محترم وزیران از (تصدی آبرسانی) به (شرکت آبرسانی و کانالیزاسیون شهری افغانستان) تغییر شخصیت حقوقی نمود است نام این شرکت بر اساس مصوبه شماره ۲۷ مورخ ۱۸/قوس/۱۳۹۹ کابینه و حکم شماره ۲۶۴۷ مورخ ۳۰ قوس ۱۳۹۹ به شرکت دولتی آبرسانی و فاضلاب شهری تغییر یافته است.

شبکه عمومی توزیع آب عبارت است از: کلیه تأسیسات و تجهیزات توزیع آب از قبیل مخازن، خطوط اصلی و فرعی، توزیع آب و همچنین پمپ ستیشن های داخل شبکه که کلاً متعلق به شرکت می باشند.

نقطه تحویل عبارت است از: نقطه ای که تأسیسات شرکت به تأسیسات مشترک اتصال داده می شود و در آن محل وسایل اندازه گیری و کنترل نصب می شود. عموماً نقطه تحویل آب محل نصب میتر آب می باشد.



خدمات آب عبارت است از : در دسترس قرار دادن و فراهم بودن امکان برداشت و استفاده آب از شبکه آبرسانی توسط مشترک با در نظر داشت وسایل اندازه گیری (میتَر)، با ظرفیت مشخص و با فشار مقرر و کیفیت مناسب (در نقطه تحویل) اعم از اینکه مشترک از این ظرفیت استفاده نماید یا ننماید.

محلات رهایشی عبارت است از : خانه ها و آپارتمان های که برای بود و باش فامیل ها از آن استفاده میشود، و قیمت تعرفه آب آن به نرخ ساحات رهایشی طبق ضمیمه شماره (۱) این طرزالعمل محاسبه می گردد.

محلات غیر رهایشی عبارت است از : ادارات دولتی و غیر دولتی ، انجوها ، موسسات و شرکت های داخلی و خارجی که قیمت تعرفه آب آن مطابق به ساحات تجارتي طبق ضمیمه شماره (۱) این طرزالعمل محاسبه می گردد.

محلات تجارتي عبارت است از : بخشها و واحد های صنعتی، پلازاها، موسسات تعلیمی و تحصیلی، بلند منزل ها، رستوران ها و سایر بخش های که محل داد و ستد کالا یا خدمات و هر مکانی که در آن فعالیت تجاری و ارائه خدمات انتفاعی نامبر ده شده تجاری محسوب می شود و قیمت تعرفه آب آن به نرخ ساحات تجارتي طبق ضمیمه شماره (1) این طرزالعمل محاسبه می گردد.

اماکن مقدسه عبارت اند از : عبادت گاه ها، تکایا، جماعت خانه ها، زیارتگاه ها می باشد. محصول قیمت آب اماکن مقدسه به احترام جایگاه اماکن مقدسه مطابق به تعرفه رهایشی اخذ می گردد. آنعده از اماکن مقدسه که راجستر شده حج و اوقاف نباشد، امتیاز و صرفیه آن باید توسط اهالی آن بشکل رهایشی طبق مقررات آبرسانی پرداخت گردد.

حق الامتیاز : مبلغی که شرکت در مقابل حق استفاده از آب از مشترک اخذ میدارد. سنجش حق الامتیاز با در نظر داشت کتگوری و نوعیت مشترک مطابق ضمیمه شماره (۱) این پالیسی سنجش میشود.



فصل دوم

مقررات عمومی

اتصال نل آب

ماده (۳):

شرایط درخواست استفاده از آب آشامیدنی صحی

هر شخص حقیقی یا حقوقی میتواند برای هر واحد مسکونی، تجاری، عامه و غیره در محدوده خدمات شرکت درخواست برقراری بر استفاده از آب آشامیدنی صحی را بعد از طی مراحل قانونی بنماید.

ماده (۴):

پروسه تمدید نل جدید

هر شهروند طبق قانون اساسی حق دارد تا از تمام امتیازات معنوی کشوری برخوردار باشد، شرکت آبرسانی خدمات خود را به تمام شهروندان و نیازمندان بطور یکسان ارائه میدارد. پروسه تمدید نل جدید طبق ضمیمه شماره (۲) این طرزالعمل انجام می گردد.

ماده (۵):

تمدید نل آب (نصب میتر)

مقتضای باید بدون آنکه هزینه ای متوجه شرکت شود محل مناسبی را با نظر شرکت جهت نصب میتر آماده نماید. مشترک مسئول سالم نگهداشتن کلیه وسایل و تجهیزاتی که از طرف شرکت در محل برقراری میتر آب نصب گردیده می باشد. و تحت هیچ عنوان حق دستکاری آنها یا سرغیج را که بر روی میتر ها و سایر تجهیزات نصب می باشد ندارد و تنها نمایندگان مجاز شرکت در صورت ضرورت می توانند نسبت به باز کردن میتر اقدام نمایند. هیچ میتر بدون سرغیج نصب شده نمی تواند. مصارف کندن کاری و پر کاری الی نقطه اتصال بدوش مشترکین میباشد.



ماده (۶):

نل های آزاد و عامه

نل های آزاد و عامه در بین شهر ها، پارک ها و تفریح گاه ها به اساس تقاضا ریاست های شاروالی در بدل امتیاز و صرفیه تجارتي با نصب میتر انجام می گردد.

نل های عامه در اماکن عمومی، تجارت خانه، کاروان سرا ها، مارکیت ها و محلات رهایشی به اساس درخواست متقاضیان مطابق به تعرفه تجارتي و رهایشی از طریق آبرسانی امتیاز صادر می گردد. در چنین حالت امتیاز میتر آب به نام مالک آن و یا یکی از اهالی مناطق مذکور صادر و صاحب امتیاز مذکور موظف به پرداخت صرفیه آب مطابق به تعرفه در وقت و زمان آن می باشد.

و در صورت ثبت اسناد نل عامه و یا اخذ امتیاز نل عامه باید نماینده یا معاون نماینده جهت تحویل صرفیه آب و یا طی مراحل مشکلات بعدی ان موجود باشد.

و در صورتیکه ثابت گردد کدام شخص نل عامه را غیرقانونی به خانه خود انتقال داده باشد ضمن مصرف میتری یا عددی به مقدار ۲۵۰ متر مکعب آب برای شان بطور مصرف محاسبه گردد و در ضمن باید با اخذ حق الامتیاز و حق الاجرت به مشترک قانونی مبدل گردد.

ماده (۷):

تغیر اسم مشترک

به اساس تقاضا مشترک با در نظر داشت ارایه اسناد قانونی ملکیت در بدل مبلغ (۵۰۰) افغانی قابل اجرا می باشد.

ماده (۸):

اخذ امتیاز میتر آب در مقابل اسناد غیر

هر گاه متقاضی امتیاز میتر آب، اسناد ملکیتی (قباله شرعی) بنام خودش نداشته باشد، در عوض قباله (شرعی) عرفی بل برق منحيث اسناد حمایتی، تذکره، و تائید وکیل گذر/ تصدیق ناحیه مربوطه میتواند امتیاز میتر را طبق مقررات آبرسانی بدست آورد.

ماده (۹):

قیمت کتابچه مثنی

در صورتیکه کتابچه صرفیه آب از نزد مشترک مفقود می گردد مشترک می تواند بعد از طی مراحل قانونی و تصفیه حساب گذشته مثنی آنرا در بدل مبلغ ۵۰۰ افغانی دریافت نماید.



ماده (۱۰):

میتر خوانی (قرائت میتر)

مدت دوره قرائت میتر مشترکین یک دوره، کمتر از دو ماه و بیشتر از سه ماه نباشد و تمام زون های آبرسانی مکلف به صد فیصد میتر خوانی در یک دوره میترخوانی میباشند. نورم میتر خوانی طبق ضمیمه شماره (۳) این طرزالعمل قابل محاسبه و اجرا میباشد.

فصل سوم

استفاده از آب اشامیدنی و هزینه های تأمین آب

ماده (۱۱):

سنجش و منظوری تعرفه قیمت آب آشامیدنی

طرح تعرفه در صورت ضرورت حسب تصمیم هیئت رهبری شرکت سالانه بادر نظرداشت شاخص های (قیمت تمام شد تولید آب، ضایعات آب، مصارفات، استهلاکات و مفاد) ترتیب و توسط رئیس هیئت عامل شرکت تأیید و بعد از تصویب هیئت مدیره شرکت مورد تطبیق قرار میگیرد.

ماده (۱۲):

حق الامتیاز، حق الاجرت و صرفیه آب

حق الامتیاز، حق الاجرت، صرفیه آب، قیمت کتاپچه، قیمت فورمه، کرایه میتر آب و سایر امتیاز ها با در نظر داشت کتگوری مشترکین طبق ضمیمه شماره (۱) این طرزالعمل محاسبه می گردد.

ماده (۱۳):

صرفه جویی و مصرف معقول آب

شرکت تعهدی درقبال تأمین آب فضای سبز و مصارف حوض ها و مشابه آن را نداشته و مشترک حق ندارد از آب اشتراک رهایشی، عامه، تجارتي و صنعتی شهری برای تأمین آب فضای سبز و مصارف حوض ملکیت خود استفاده نماید .



ماده (۱۴):

کیفیت آب شرب

شرکت مکلف است به منظور ضد عفونی کردن مداوم آب شرب اقدام و کیفیت آن را از نظرباکتریولوژی ، شیمیایی و فیزیکی طبق استانداردهای صادر شده سازمان صحت جهان تأمین نماید.

ماده (۱۵):

نصب واتر پمپ های شخصی در شبکه آبرسانی

مشترک برای دریافت فشارکافی میتواند مطابق به ستندرد آبرسانی طبق ضمیمه شماره (۶) این طرزالعمل پمپ فشار را با اخذ مجوز از آبرسانی محل نصب نماید. در صورتیکه مشترک پمپ فشار را بدون مجوز آبرسانی به طور مستقیم بالای شبکه نصب نماید پمپ و تمام تجهیزات مربوطه آن ضبط اداره آبرسانی گردیده و در صورت تکرار آن ضمن ضبط تجهیزات مشترک مبلغ ۵۰۰۰ افغانی جریمه می گردد و در صورت تکرار بعد از جریمه به مراجع عدلی و قضائی معرفی میگردد.

ماده (۱۶):

بلدهی و تعهدات ناشی از صدور صورت حساب مشترکین

مشترک/ مالک/ شخص صلاحیت دار ملکیت مکلف به پرداخت صورتحساب و حساب مقروضیت ها میباشد و همچنان مالک و یا شخص صلاحیت دار ملکیت مسئولیت تصفیه تمام مقروضیت ها فعلی و قبلی ملکیت تحت تصرف خویش را دارا میباشد. اگر مبلغ متذکره طی سه ماه بعد از توزیع بل یا میتر خوانی تادیه نگردد مشترک تابع سه فیصد جریمه شناخته می شود. و قیمت تعرفه بل آب (15) افغانی میباشد.

ماده (۱۷):

مشترکین مقروض

آنچه مشترکین مقروض که توانایی پرداخت صرفیه خود را در یک زمان ندارند، می توانند پول خویش را به طور اقساط پرداخت نمایند.



ماده (۱۸):

صرفیه به طور بیش پرداخت

پرداخت صرفیه آب به طور بیش پرداخت در صورت رضایت مشترک قابل اجرا است.

ماده (۱۹):

انتقال امتیاز مشترک

امتیاز مشترک قابل انتقال نمی باشد.

ماده (۲۰):

تأسیسات و تجهیزات آب مشترک

کلیه تأسیسات و تجهیزات آب و همچنین سیستم پمپ دوانی که بعد از نقطه تحویل (محل نصب میتر) توسط مشترک یا مشترکین ایجاد می شود تأسیسات و تجهیزات مشترک نامیده می شود و متعلق به مشترک یا مشترکین می باشد.

ماده (۲۱):

مداخله در تأسیسات آبرسانی

هرگونه مداخله به تأسیسات آبرسانی توسط اشخاص غیر مسول مجاز نمیباشد.

ماده (۲۲):

خدمات آبرسانی برای سیستم داخل منزل مشترک

در صورتیکه در تأسیسات آبرسانی از نقطه اتصال شبکه الی میتر آب هر گونه مشکل تخنیکی بوجود آید توسط شرکت آبرسانی برطرف میگردد. و خدمات بعد از میتر نظر به درخواست مشترک در بدل اجرت مطابق به تعرفه انجام میشود.



فصل چهارم

تخلفات و شرایط پرداخت جریمه

ماده (۲۳):

بازفروش آب

مشترکین حق بازفروش آب به شخص دیگری را ندارند. مشترک نمی تواند از نل خود تمدید جدید به همسایه و یا کسی دیگر بدهد در صورت وقوع همچون حالت مشترک باید مبلغ سه هزار افغانی جریمه نقدی گردد و کنکشن دومی قطع گردد. در صورت تکرار عمل بر علاوه جریمه نقدی، مشترک به ارگان های عدلی و قضایی معرفی خواهد گردید.

ماده (۲۴):

تمدید نل غیرقانونی از شبکه های انتقالی و توزیعی

در صورت تثبیت هر گونه اتصال غیرقانونی از شبکه های آبرسانی و بدون ثبت در دفتر آبرسانی مرتکبین آن بعد از پرداخت حق الامتیاز، حق الاجرت و پول صرفیه آب در عدم موجودیت میتر به شکل عددی نظریه قطرنل در مورد قرار ذیل اجراءات و به مشترک قانونی تبدیل گردد:

- ۱- در صورتیکه خود شخص شرکت آبرسانی را در جریان قرار دهد :
 - الف : برای نل قطر $1/2$ انچ به مقدار 500 متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.
 - ب : برای نل قطر $3/4$ انچ به مقدار 700 متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.
 - ج : برای نل قطر بیشتر از $3/4$ انچ به مقدار 900 متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.
- ۲- در صورتیکه از طریق تفتیش ثابت گردد که شخص بطور غیر قانونی به خانه خویش نل آب انتقال نموده است :
 - الف : برای نل قطر $1/2$ انچ به مقدار 900 متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.
 - ب : برای نل قطر $3/4$ انچ به مقدار 1300 متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.
 - ج : برای نل قطر بیشتر از $3/4$ انچ به مقدار 1600 متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.



ماده (۲۵):

تخریب/مفقودی عمدی میتر یا سرغچ آن و یا دستکاری در درجه گردش میتر بوسیله مشترک:

۱- در صورتیکه مشترک میتر را عمداً "تخریب نماید الی نصب میتر جدید پرداخت مطابق به بلند ترین مصرف دوره های قبلی محاسبه خواهد گردید و در صورتیکه میتر از داخل ملکیت مشترک مفقود گردد بر علاوه جریمه مبلغ ۲۰۰۰ افغانی مصارف به اساس بلندترین تعرفه محاسبه میگردد.

۲- آبرسانی جهت مطمئن شدن از استفاده غیر مجاز از سرغچ ها باید آنها را سالانه چک و در صورت ضرورت تعویض گردد.

۳- در صورتیکه سرغچ میتر توسط مشتری عمداً "تخریب گردد، مشترک مکلف به پرداخت ۲۰۰۰ افغانی جریمه نقدی به آبرسانی می باشد و در صورت تکرار ضمن جریمه به ارگان های عدلی و قضایی معرفی میگردد.

۴- در صورتیکه میتر از اثر فعالیت نورمال آن عارضه دار میگردد الی نصب میتر جدید پرداخت مطابق به بلند ترین مصرف دوره های قبلی محاسبه خواهد گردید و در صورت اطلاع مشترک یا میترخوان از خرابی میتر، شرکت مکلفیت دارد میتر متذکره را در مدت کمتر از سه ماه دوباره نصب یا فعال نماید.

۵- مشترک حق ندارد توسط نلدوان های آزاد(بازار) به تاسیسات آبرسانی مداخله کند، در صورتیکه این عمل انجام شود بر علاوه مبلغ ۳۰۰۰ افغانی جریمه، مشترک و نلدوان به مراجع عدلی و قضایی معرفی میگردد.

ماده (۲۶):

گزارش دهی از خرابی میتر

میتر خوان و مشترک مکلف به گزارش دهی از هر گونه خرابی میتر به آبرسانی می باشد و در قسمت ترمیم و تعویض آن از طریق ریاست آبرسانی اصولاً اقدام صورت گیرد. در صورتیکه میتر در مدت سه ماه بعد از نصب آن بنابر عارضه تخنیک از کار باز ماند، ریاست آبرسانی میتر مذکور را بدون اجرت ترمیم و یا تعویض می نماید. همچنان اگر میتر بعد از تکمیلی دوره استهلاک آن تخریب گردد، آبرسانی میتر جدید را بدون قیمت توزیع و نصب می نماید.

و در صورتیکه مشترک به شرکت آبرسانی از خرابی میتر خویش اطلاع ندهد به اساس اوسط ۵ دوره قبلی میتر نورمال برای شان محاسبه گردد.



ماده (۲۷):

چپه گردشی ویا کشیدن میتر توسط مشترک

در صورتیکه ثابت شود که میتر توسط مشترک باز ویا چپه نصب گردیده است مشترک ضمن تصفیه باقیداری/ طلبات با بلند ترین رقم مصرف آب مکلف به پرداخت قیمت ۲۰۰ مترمکعب آب جریمه مطابق به تعرفه می گردد. در صورتیکه ثابت گردد مشترک از عقب میتر یا غیر قانونی از آب شرکت آبرسانی استفاده مینماید مصرف آب به شکل ذیل محاسبه میگردد.

الف- در صورتیکه قطر نل $\frac{1}{2}$ انچ باشد به مقدار ۹۰۰ متر مکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.

ب- در صورتیکه قطر نل $\frac{3}{4}$ انچ باشد به مقدار ۱۳۰۰ مترمکعب آب بطور مصرف محاسبه گردد.

ج- در صورتیکه قطر نل بیشتر از $\frac{3}{4}$ انچ باشد به مقدار ۱۶۰۰ متر مکعب آب برای شان بطور مصرف محاسبه گردد.

ماده (۲۸):

تغیر سایز نل مشترک بطور غیرقانونی

در صورت که نل غیرقانونی تغییر یافته باشد، آنگاه تمام باقیات و امتیاز شان مطابق به سایز فعلی نل محاسبه گردیده علاوه بر قیمت مقدار ۴۰۰ مترمکعب آب را مطابق حالت استفاده فعلی بشکل جریمه می پردازد.

هرگاه ثابت گردد که تغییر سایز نل مشترک بطور غیر قانونی در تبانی با کارمند شرکت آبرسانی صورت گرفته است در آنصورت کارمند بطور رسمی به ارگان های عدلی و قضایی معرفی خواهد گردید.

و در صورت که مشترکین خواسته باشند سایز نل را تغییر بدهد در آن صورت مشترکین مکلف به پرداخت حق الاجرت آن میباشد.



ماده (۲۹):**تغییر در نوع مصرف**

مشترک فقط اجازه دارد بر اساس مشخصات مندرج در فورم (قرارداد) از آب استفاده نماید. در صورتیکه هر یک از مشترکین از آنچه که در قرارداد یا فورم برقراری بهره برداری از آب قید گردیده است، استفاده ننمایند، شرکت موظف است که به تغییر تعرفه از تاریخ مصرف غیر مجاز به تشخیص خود اقدام و مصرف را با تعرفه تجارتي محاسبه و دریافت نماید. مثلاً اگر استفاده از نل رهايشی به مقصد تجارتي صورت گیرد مشترک مکلف به تادیه صرفیه تجارتي میباشد.

ماده (۳۰):**مشترکین لادرک**

۱- آن عده مشترکین که لادرک می باشند یعنی در ثبت شمار/لیجر ویا دیتابیس است و در ساحه بنا بر هر دلیلی موجود نمی باشند بعد از بررسی دقیق ساحه مورد نظر و ارایه راپور هیئت موظف/تیم سروی تثبیت مشترکین و تکمیلی پروسه نصب پلیت به مقام هیئت عامل پیشنهاد و بعد از اخذ منظوری از ثبت شمار خارج گردد.

آن عده مشترکین که موجودیت شان در ساحه تثبیت می گردد و ثبت دیتابیس می باشد و بعد از دریافت تعرفه بنا بر هر دلیلی صرفیه آب خویش را نپرداخته اند، صرفیه آب شان طبق تعرفه عددی ویا متری با ازدیاد ۱۲ فیصد جریمه در هر سال و یا ۳ فیصد در هر ربع محاسبه میگردد و نیز در صورت مراجعه به اداره آبرسانی ودرج راپور/ شکایت کتبی از عدم دریافت تعرفه در موجودیت اسناد تابع جریمه نمیگردد.

ماده (۳۱):**تحويل نکردن صرفیه در طول سال مالی**

در صورتیکه مشترک نتواند در طول سال مالی صرفیه آب خویش را به یک بارگی و یا طبق ماده نزده (۱۷) این طرز العمل به اقساط پراخت نماید. مشترک باید ۱۲ فیصد جریمه از مقروضیت خویش در هر سال بپردازد، در صورتیکه این عمل تکراراً ادامه پیدا کند بعد از دو سال تصفیه حساب صورت گرفته و باقیات گذشته آن اخذ گردد و بعداً به مراجع عدلی و خارنوالی معرفی گردد.

ماده (۳۲):**اشتباه و نواقص در سنجش مصرف و قیمت آب آشامیدنی**

در صورت بروز اشتباه در سند پرداخت یا در صورت گردش نادرست میتر آب، مشترک مکلف است تا موضوع را به اطلاع شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری (خدمات مشتریان) برساند؛ شرکت آبرسانی امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری مکلف است بعد از حصول اطلاع، موضوع را ملاحظه و در صورت ایجاب از میتر آب مشترک کنترل بعمل آورده، به قناعت مشتری بپردازد.

و انعه از مشترکین که برای مدت نا معلوم محاسبه آب شان عددی صورت گرفته باشد و بعد از مدت زمانی معلوم گردد که میتر دارد صرفیه آب میتری محاسبه گردد و با میتر خوان که طور عددی راپور داده باشد برخورد قانونی صورت گیرد.

ماده (۳۳):

چپه نصب کردن میتر توسط نلدوان آبرسانی

در صورتیکه میتر توسط کارمند آبرسانی چپه نصب گردیده باشد، کارمند ده روز کسر معاش می گردد و مشترک مکلف به پرداخت صرفیه آب نظر به بلند ترین مصرف دوره های قبلی یا تعرفه عددی میباشد.

ماده (۳۴):

تخریب ملکیت مشترک از اثر حادثات طبیعی و یا عمدی

آنعه مشترکین که منزل شان توسط ارگان دولتی ویا حوادث طبیعی تخریب می گردد مشترک باید در اولین روز های وقوع حادثه کتبا آبرسانی را در جریان قرار دهد، تا قطع موقت صورت پذیرد، اگر حین مراجعه به آبرسانی میتر آب مشترک فعال و طور نارمل گردش نموده است ، بگونه میتری تصفیه حساب میگردد و اگر میتر تخریب و یا از فعالیت بازمانده باشد و یا بنابر دلایل قانع کننده مشترک نتوانسته به ریاست آبرسانی از تخریب راپور ارایه نماید، با در نظر داشت نوع استفاده موجوده بطور عددی و یا بر اساس بلند ترین مصرف دوره های قبلی سنجش و صرفیه آب قابل پرداخت میباشد. ریاست آبرسانی بعد از دریافت سند که تخریب منزل مذکور را تصدیق نماید ، بالای مشترک صرفیه آب در دوره تصدیق شده را قابل محاسبه نمی داند.



ماده (۳۵):

اضافه خوانی یا کم خوانی میتر

در صورتیکه گردش میتر از طرف میتر خوان اشتباه صورت گیرد و نتیجه آن کمتر و یا بیشتر از اصل صرفیه باشد و ثابت گردد که بحث عمدی وجود نداشته موضوع در دوره بعدی قابل اصلاح میباشد و در صورت تکرار اشتباه، میتر خوان مسئول ۱۵ روز کسر معاش می گردد.

فصل پنجم

شرایط قطع نل آب آشامیدنی مشترکین

ماده (۳۶):

قطع جریان آب آشامیدنی حین عدم کفایت آب آشامیدنی

به منظور فعالیت ثابت و نور مال شبکه های آبرسانی در صورت عدم کفایت فشار آب نوشیدنی مورد ضرورت، شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری صلاحیت دارد بدون اطلاع قبلی نل آب مشترک را الی رفع مشکل قطع نماید.

ماده (۳۷):

قطع موقت نل یا جریان آب آشامیدنی

شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری در موارد مشروحه ذیل صلاحیت دارد قسماً یا کلاً نل آب آشامیدنی مشترک را قطع نماید؛

۱. در صورتیکه تنها مشترک یا مصرف کننده پس از تصفیه حساب ، درخواست قطع نل را بنماید.
۲. اگر مشترک یا استفاده کننده در اجرای مفاد مقررات مندرج در این طرز العمل و یا در انجام تعهدات خود در مورد استفاده آب تخطی نماید.
۳. در صورتیکه مشترک یا استفاده کننده نسبت به پرداخت کلیه قروض خود به شرکت در مهلت مقرر اقدام ننماید.



۴. در صورتیکه مشترک یا استفاده کننده عمدا اقدام به دستکاری تأسیسات آب متعلق به شرکت نماید.
۵. در صورتیکه شبکه مشکل تخنیکی داشته باشد و تحت ترمیم و تعویض قرار داشته باشد بعد از اطلاع قبلی به مشترکین آب را قطع نموده میتوانند.
۶. در صورتیکه آب و فشار کافی موجود نباشد جهت تنظیم توزیع عادلانه آب یک قسمت شهری موقتا قطع گردیده تا قسمت دیگر ساحه مذکور نیز از آب آشامیدنی مستفید گردد.
۷. در صورت عدم اجازه کنترل و ملاحظه پرسونل موظف شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری از منزل والات محاسبوی و توزیع آب مشتریان در محوطه .
۸. در صورت عدم تحویلی پول صرفیه آب در چند دور میتر خوانی متواتر و اطلاع پی در پی به مشتری از جانب شرکت.
۹. در صورت استفاده غیر مجاز از آب آشامیدنی .

ماده (۳۸):

قطع دایم نل آب آشامیدنی

در هر یک از حالات ذیل شرکت ، نل مشترک را بطور دایم قطع ، دوسیه مشترک را باطل و با مشترک تصفیه حساب خواهد نمود.

در صورتیکه مشترک درخواست قطع دایمی نل را بنماید . در حالات که از یک نل چند مصرف کننده مستقل استفاده کنند میباید کلیه استفاده کنندگان درخواست نمایند. هرگاه قروض مشترک یا استفاده کننده پس از گذشت حداقل یکسال از تاریخ قطع موقت علیرغم اخطار شرکت طلبات مربوطه پرداخت نکرده.

ماده (۳۹):

اتصال مجدد نل

اتصال مجدد در یکی از حالات ذیل صورت می گیرد؛

۱. برای برقراری مجدد اتصال نل آب در محلی که سابقا نل آب وجود داشته و موقتا قطع گردیده، به اساس درخواست متقاضی میباید بر اساس تعرفه های مصوب ، کلیه طلبات و هزینه های خویش را



تصفیه نموده و مبلغ ۲۰۰۰ افغانی بابت خسارت وارده در طول قطع نل را به شرکت پرداخت نماید. هرگاه قطع دایمی باشد تمام پروسه تمدید جدید جمع ۲۰۰۰ افغانی بابت خسارت وارده در طول قطع نل بالای آن مرعی الاجرا می باشد.

۲. در صورتیکه قطع نل از طرف شرکت بنا بر کمبود آب و یا سایر ملحوظات با اعلام قبلی در مورد قطع جریان آب اقدام صورت گرفته باشد. وصل مجدد بدون اخذ مبلغ اضافی از مشترک توسط شرکت انجام میگردد.

۳. در صورتیکه ثابت شود که نل مشترک سهوا از جانب کارکنان آبرسانی قطع گردیده است

۴. در صورت حاضر شدن به تحویلی مقروضیت پول صرفیه آب طبق شرایط این طرز العمل.

۵. تمام مشترکین که بنا بر تخطی و دستکاری در تأسیسات آب یا سایر موضوعات غیر قانونی نل شان قطع گردیده باشد بعد از وضع موارد تادیبی و جزایی تعیین شده بالای شان نل شان طبق موادات این طرز العمل دوباره وصل میگردد.

فصل ششم

بخش خدمات مشترکین

ماده (۴۰):

خدمات مشترکین

خدمات مشترکین یکی از مهمترین و کلیدی ترین واحد های تجارتي در شرکت امارتي آبرسانی و فاضلاب شهری محسوب می گردد. خدمات مشترکین مجموعه ای از فعالیت ها است که برای ارتقای رضایت مشترکین در عرصه ارایه خدمات ایجاد شده است.

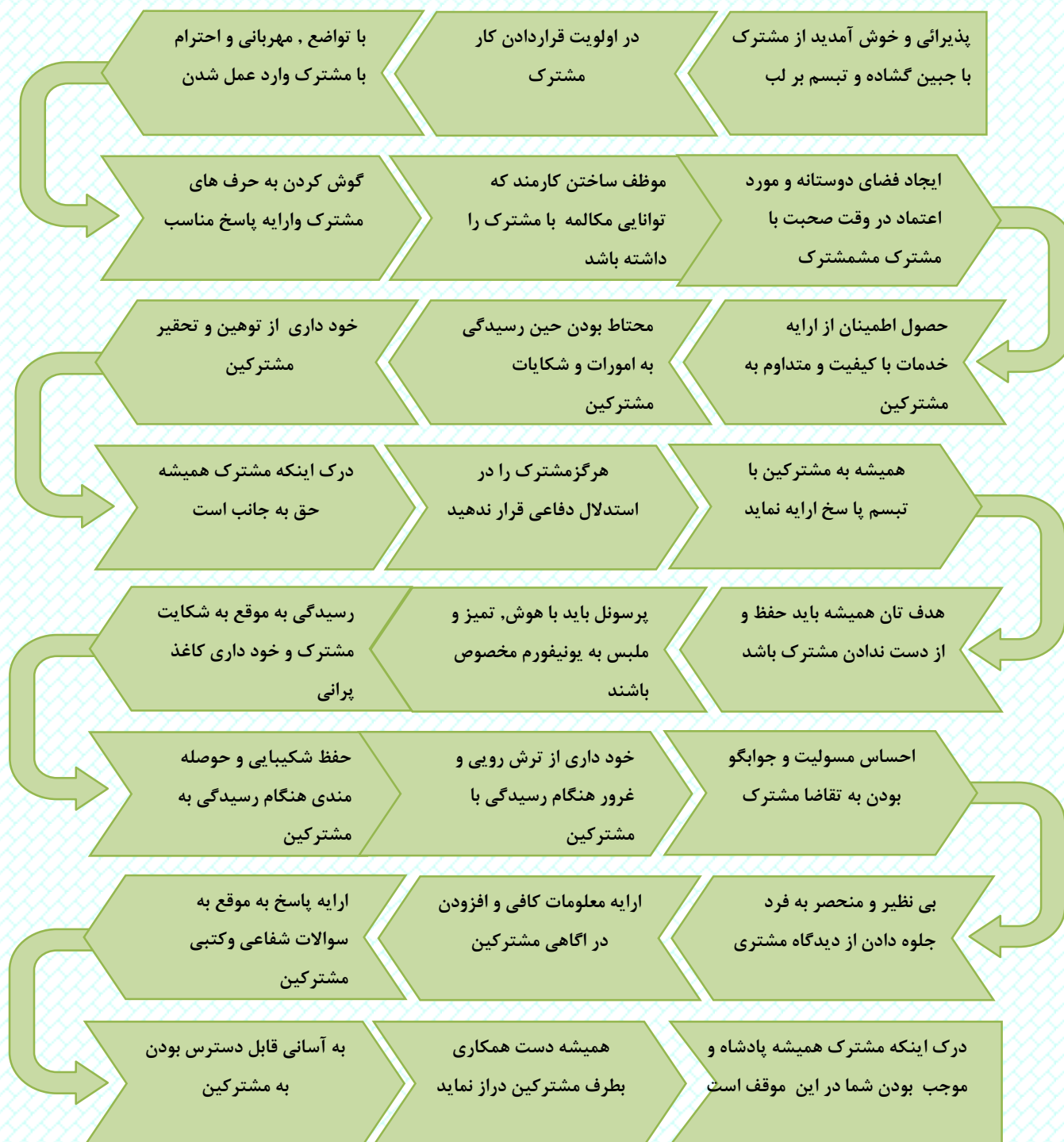
ماده (۴۱):

اهمیت خدمات مشترکین

اهمیت خدمات مشترکین ممکن است با توجه به محصول یا خدمت، صنعت و مشتری متفاوت باشد. میزان موفقیت این گونه ساز و کارها به «داشتن کارکنانی که می توانند خود را با شخصیت مشترک تنظیم کنند» بستگی دارد. خدمات مشترکین نقش مهمی در توانایی شرکت امارتي آبرسانی و فاضلاب شهری در کسب و افزایش عواید خواهد داشت. یک خدمت در زمینه خدمات مشترک می تواند به کلی دیدگاه مشترک درباره شرکت را تغییر دهد. تمام واحد های شرکت امارتي آبرسانی و فاضلاب شهری مکلف اند تا جهت ارایه خدمات بهتر و خوبتر حین وارد عمل شدن با مشترکین ضوابط اخلاقی ذیل را جدا مدنظر بگیرند.



ضوابط اخلاقی یا آیین نامه کارکنان بخش خدمات مشترکین



ماده (۴۲):

مکلفیت های مشترکین

- تحویلی صرفیه آب به وقت معین آن.
- حفظ و نگهداشت درست از وسایل آبرسانی (میترو پایپ و غیره).
- ارایه گزارش بموقع و سریع از لیکیج، کنکشن های خود سر، سرقت آب و تخریب وسایل آبرسانی از جمله میتر آب.
- همکاری با کارمندان آبرسانی در موقع میتر خوانی و بدسترس قرار دادن کتابچه صرفیه آب
- خود داری از هر نوع دستکاری در تجهیزات و تاسیسات آبرسانی
- حفظ احترام متقابل در قبال پرسونل شرکت آبرسانی
- اطاعت از قوانین و طرزالعمل های شرکت آبرسانی
- اطلاع به موقع از عدم میتر خوانی و یا عدم دریافت بل.

ماده (۴۳):

مکلفیت های آبرسانی

- ارائه خدمات مداوم و کافی آب آشامیدنی پاک و صحی
- تمدید نل به زود ترین فرصت بعد از طی مراحل قانونی حسب تقاضا مشترک
- رسیده گی به موقع به درخواست های مشترکین
- رسیدگی به شکایات مشترکین و حل مشکل به زود ترین فرصت ممکنه
- اجرای روش وپروسه های مدیریت مؤثر وعصری جهت ایجاد سهولت برای مشترکین.

ماده (۴۴):

میز رهنماً (help desk)

- جهت ایجاد سهولت و رسیده گی به شکایات مشترکین ایجاب می نماید تا در هر زون یک مرکز رسیدگی به شکایات و یا میز همکار ایجاد گردد.
- مسول میز رهنماً مکلف است تا همه روزه شکایات، درخواست ها و نظریات واصله از جانب مشترکین را جمع آوری، مورد تحلیل و ارزیابی قرار داده، موضوعات تخنیکی و تجارتي را از هم جدا نموده و



همزمان به بخش های مربوط آن جهت طی مراحل رسماً ارسال نماید و هکذا یک کاپی از گزارش روزمره خویش را به رئیس زون مربوط ارسال نماید.

ماده (۴۵):

صندوق شکایات و نظریات مشتریان

بر علاوه میز رهنماً تمام زون ها باید یک صندوق را جهت اخذ نظریات، پیشنهادات و شکایات مشترکین جهت بهبود هر چه بیشتر خدمات آبرسانی در صحن تعمیر خویش جایی که دسترسی مشترکین به آن سهل باشد نصب نماید. صندوق شکایات و نظریات باید توسط شخص موظف در آخر هر روز باز و نظریات و شکایات آن از طریق بخش میز همکار به شعبات ذیربط ارسال گردد.

ماده (۴۶):

روش های درج و ارسال شکایات مشترکین

مشترکین می توانند شکایات خویش را توسط یکی یا همه از راه های ذیل به شرکت آبرسانی ارسال و درج نمایند؛

تماس تلففونی با شماره مخصوص شرکت آبرسانی (زون مربوطه باید شماره مخصوص مختص به آبرسانی را به آگاهی عامه برساند)

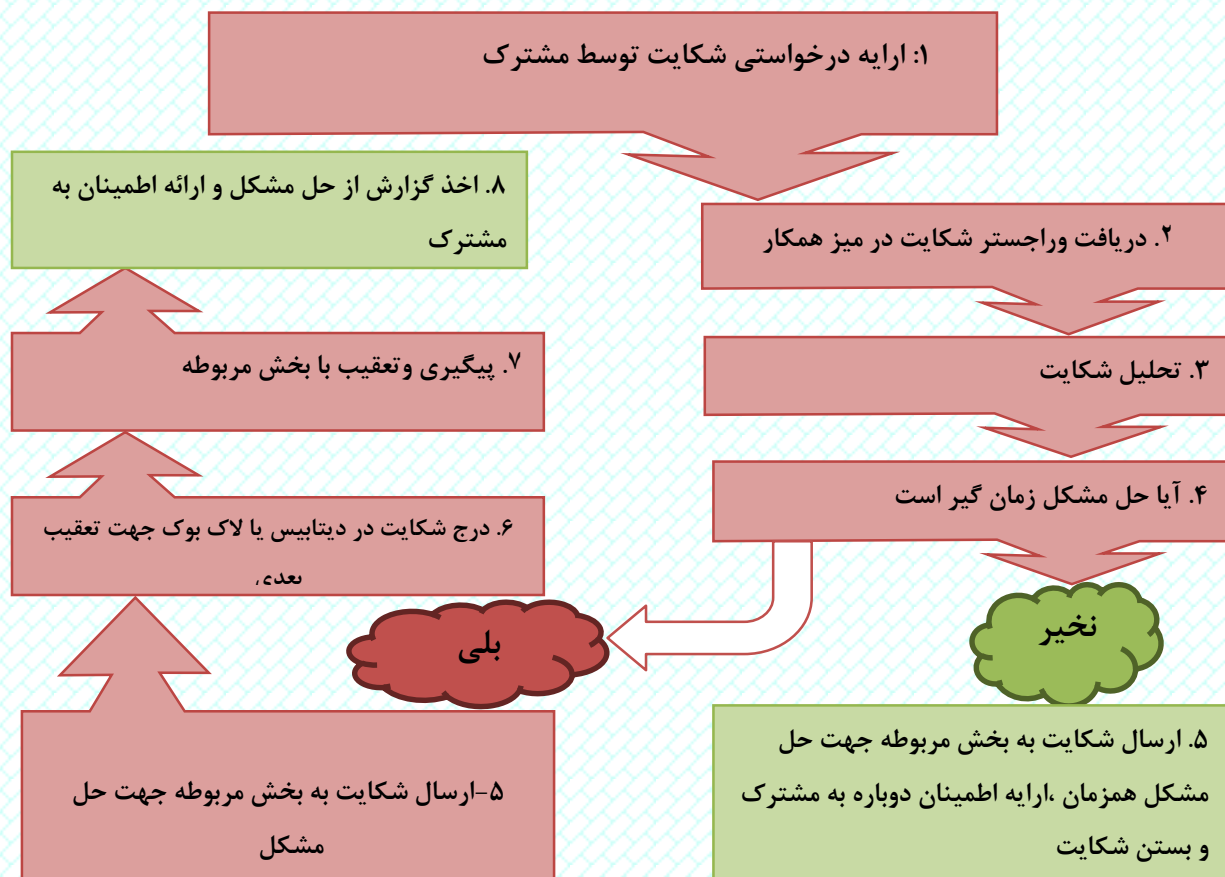
توسط ایمیل به ایمیل آدرس مخصوص شرکت آبرسانی

سایر مکالمات نوشتاری (صندوق شکایات)

تشریف آوری حضوری شخص شکایت کننده.



شیوه و طرز رسیده گی به شکایت



ماده (۴۷):

پاسخگویی شعبات ذیربط

بخش های مربوطه مکلف اند تا حین دریافت گزارش شکایات مشترکین از جانب میز همکار مشکلات تخنیکی را طی ۲۴ ساعت و همچنان مشکلات تجارتي را طی ۸ ساعت حل نموده و گزارش خویش را رسماً به بخش میز همکار و کاپی آنرا به مقام ریاست زون اطمینان دهند. رئیس زون مربوط مکلف است تا حین دریافت مشکلات از جانب میز همکار موضوعات را با بخش های مربوط تعقیب نموده هدایات لازم صادر نمایند.

ماده (۴۸):

توزیع پرسشنامه جهت تثبیت میزان رضایت مشترکین

بخاطر تشخیص میزان فیصدی رضایت و عدم رضایت مشترکین از بابت ارایه خدمات آبرسانی ایجاب می نماید تا آمریت خدمات مشترکین در هر شش ماه یک باریک تعداد از مشترکین آبرسانی را بطور گزینش تصادفی (Random selection) انتخاب نموده و برایشان پرسشنامه های از قبل تعیین شده را که حد اقل در بر گیرنده موضوعات ذیل باشد توسط مرجع سوم توزیع و بعد از خانه پری توسط مشترکین دوباره جمع آوری نمایند؛

- ساعات توزیع آب در یک شبانه روز
- کیفیت و فشار آب
- برخورد مسولین آبرسانی با مشترکین
- مداومت توزیع آب
- رسیدگی به شکایات مشترکین

بعد از تحلیل و ارزیابی نظریات مشترکین زون مربوط مکلف است تا در بخش های که مشترکین عدم رضایت شان را ابراز نموده اند توجه جدی مبذول دارند.

ماده (۴۹):

نظارت و ارزیابی

آمریت خدمات مشترکین بخاطر بهبود امور و در نظر گرفتن اصل مجازات و مکافات مکلف است تا بطور تفصیلی ربعوار با در نظرداشت شاخص های ذیل از بخش های مربوطه نظارت و ارزیابی بعمل آورده و گزارش خویش را رسماً به مقام ریاست زون ارسال نماید؛

- فیصدی میتر خوانی و ثبت محصول
- مجموع مبلغ جمع آوری شده عواید و طلبات گذشته
- تعداد مجموعی جذب مشترکین جدید
- تعداد شکایات دریافت شده از جانب مشترکین و حل مشکلات ایشان وسایر موضوعات مربوط به خدمات مشترکین.

ماده (۵۰):



مجازات و مکافات

بخاطر تشویق بیشتر کارکنان فعال و متوجه ساختن کارمندان نیمه فعال رئیس زون با در نظر داشت گزارش های بخش نظارت و ارزیابی اصل مجازات و مکافات را جدا مدنظر بگیرند.

فصل هفتم

احکام نهایی

ماده (۵۱):

مکلفیت ها حین بهره برداری از شبکه های توزیعی آب آشامیدنی

مشتری مکلف است تا به اسرع وقت شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری را در موارد آتی در جریان بگذارد

۱. در صورت وقوع هرنوع خرابی در وسایل اندازه گیری (میتر) که محاسبه مصرف آب ذریعه آنها صورت میگیرد و خارج ساحه نظارت شرکت آبرسانی و کانالیزاسیون شهری افغانستان میباشد ؛

۲. در صورت وقوع لیکیج و خرابی تجهیزات اساسی در شبکه آبرسانی در ساحه مربوط شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری ؛

۳. در صورت وقوع هرنوع خرابی در تجهیزات و شبکه که در ساحه مربوطه مشترک قرار دارد.

۴. در صورت جریان آب نل شهری خارج از پلان توزیع آب بیشتر از سه روز قطع باشد، مشترک مکلف است اداره آبرسانی خویش را از بروز مشکل مطلع سازند در غیر آن صورت مسوولیت بدوش مشترک خواهند بود.



ماده (۵۲):

موضوعات مورد اختلاف

موضوعات مورد اختلاف طرفین (شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری و مشترکین) مطابق به این طرزالعمل و در صورت که مطابق به این طرزالعمل حل و فصل نشود با در نظر داشت قوانین نافذه دولت حل و فصل میگردد.

ماده (۵۳):

ضمايم طرزالعمل

ضمایم شماره ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ این طرزالعمل پروسیجر های تطبیقی این طرزالعمل بوده ، در صورتیکه پروسیجر ها در امور آبرسانی به مشتریان سبب مشکل شود ، هیئت عامل شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری میتواند به منظور بهبود اجراءات تعدیلات لازم را در ضمایم ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ بعمل آورد.

ماده (۵۴):

انفاذ طرزالعمل

این طرزالعمل بعد از تصویب هیئت مدیره با تمام ضمایم آن نافذ و قابل اجرا میباشد.

طرزالعمل کاری خدمات مشترکین شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری طی هفت فصل و پنجاه و چهار ماده ترتیب و تقدیم است.

در این طرزالعمل شیوه های کاری شرکت آبرسانی به گونه تنظیم شده است که بتواند ارائه خدمات آب آشامیدنی صحی را از وضعیت نامساعد فعلی به یک سیستم عالی و متوقع تبدیل نماید، تا رهبری و کارمندان اداره مجهز با دانش تخصصی بتوانند با راهکارهای مؤثر مطابق نیاز مردم و تقاضای زمان، در رفاه افغانستان مسؤولیت خویش را اداء نموده، و در ارائه خدمات به افتخارات والایی دست یابند.

در اخیر امید وار و باور مند هستیم که با تطبیق این طرزالعمل ، در راستای خدمت گذاری نقش خود را بجا آورده باشیم.



با احترام

کمیته طرح و ترتیب طرزالعمل خدمات مشترکین

ملاحظه شد:

ضمن توفیقات مزید برای کمیته محترم از بارگاه ایزد منان، آرزومندم که این طرزالعمل به مقام محترم هیأت مدیره شرکت غرض منظوری و تصویب ارائه و نیز به تمامی شعبات، زونها و واحدهای دومی مربوطه شرکت گسیل شود تا با روشنی این طرزالعمل، فعالیت های خدماتی خویش را تنظیم نمایند. و همچنان در سایت رسمی به نشر برسد تا هموطنان عزیز مان نیز آگاهی یابند. در پناه حق باشید.

با احترام

انجینیر حمیدالله یلانی

رئیس عمومی و ریاست هیأت عامل شرکت

سال ۱۳۹۶

تأیید و تصویب است.

مقام ریاست هیأت مدیره شرکت

جلالتماب سید سعادت منصور نادری

وزیر شهرسازی و مسکن

نماینده مقام محترم وزارت مالیه

نماینده مقام محترم وزارت اقتصاد

نماینده مقام محترم اداره ملی حفاظت از محیط زیست

نماینده مقام محترم شاروالی کابل

نماینده مقام محترم اداره مستقل اراضی افغانستان

نماینده مقام محترم اداره ارگانهای محلی



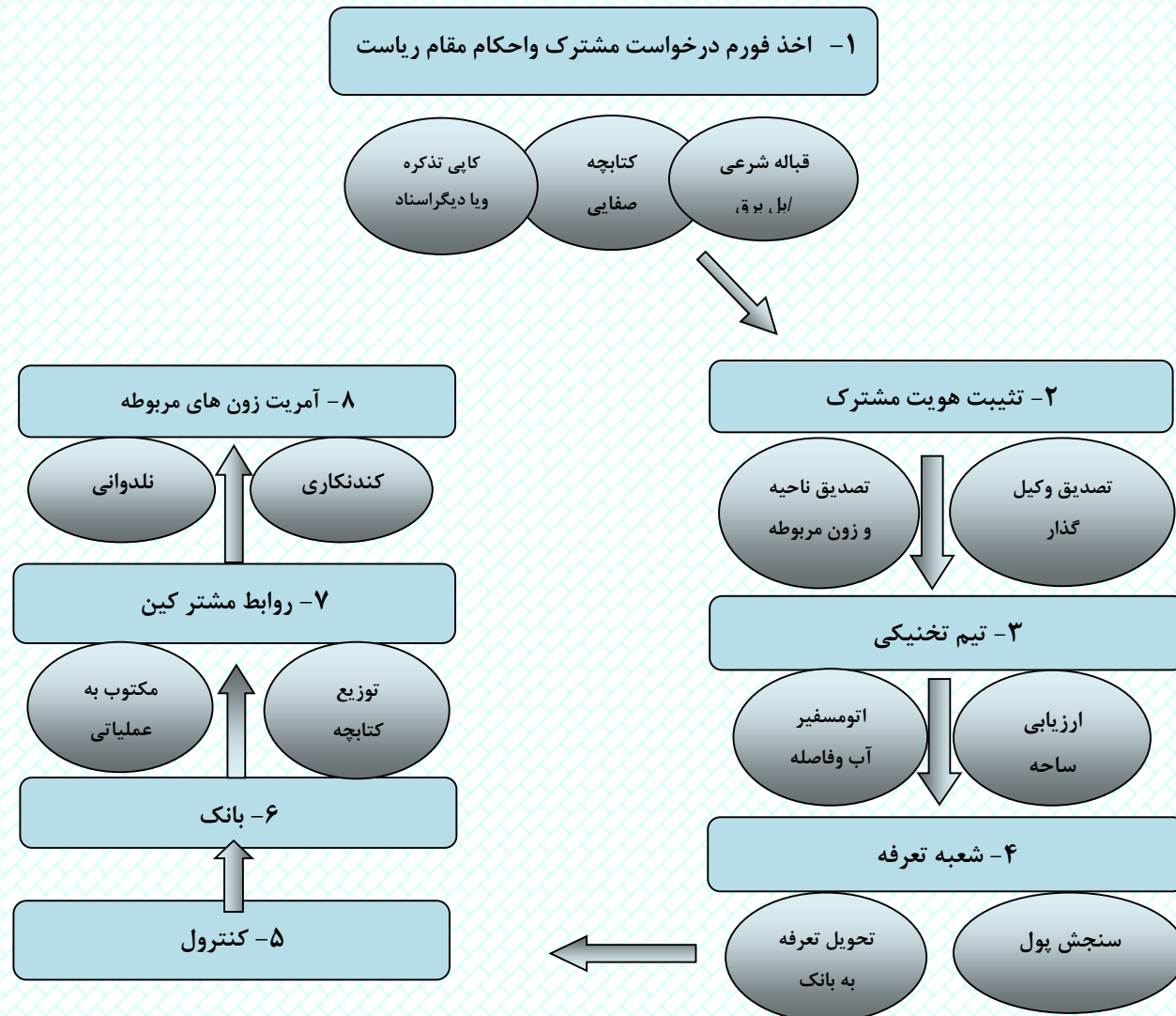
ضمائم

ضمیمه شماره (۱):

جدول پرداخت حق الامتیاز و سایر پرداخت های مشترکین به شرکت



شماره	توضیحات	واحد مقیاس	منازل رهايشی	منازل تجارتي	ملاحظات
۱	حق الامتياز نل های نیم انچ	افغانی	۲۰۰۰	۴۰۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۲	حق الامتياز نل های ۳/۴	"	۴۰۰۰	۸۰۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۳	حق الامتياز نل های یک انچ	"	۸۰۰۰	۱۶۰۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۴	حق الامتياز نل یک و نیم انچ	"	۱۲۰۰۰	۲۴۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل یک و نیم انچ
۵	حق الامتياز نل دو انچ	"	۱۶۰۰۰	۳۲۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل دو انچ
۶	حق الامتياز نل سه انچ	"	۲۴۰۰۰	۴۸۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل سه انچ
۷	حق الامتياز نل چهار انچ	"	۳۲۰۰۰	۶۴۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل چهار انچ
۸	قیمت میتر در صورت مفقودی و تخریب عمدی	"	۰۰۰۵۲	۲۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل یک انچ
۹	حق الامتياز نل دو انچ	"	۱۶۰۰۰	۳۲۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل یک انچ
۱۰	حق الامتياز نل سه انچ	"	۲۴۰۰۰	۴۸۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل یک انچ
۱۱	حق الامتياز نل چهار انچ	"	۳۲۰۰۰	۶۴۰۰۰	به اساس حق الامتياز نل چهار انچ
۱۲	قیمت میتر در صورت مفقودی و تخریب عمدی	"	۲۰۰۰	۲۰۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۱۳	تعدیل اسم	"	۵۰۰	۵۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۱۴	قیمت کتابچه مدت ۳ سال مدار اعتبار میباشد	"	۱۰۰	۱۰۰	
۱۵	مثنی کتابچه مفقود شده	"	۵۰۰	۵۰۰	
۱۶	قیمت فورم توزیع نل	"	۵۰	۵۰	
۱۷	حق الاجرت فی نفر میخانیک در یک روز	"	۴۵۰	۴۵۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۱۸	قیمت پرداخت تعرفه میتری نظر به تعرفه جدید	"	۳۵	۵۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده شهری
قیمت پرداخت صرفیه آب مشترکین عددی (بدون میتر) ماهانه					
۱۹	قیمت صرفیه آب مشترکین عددی نل نیم انچ	"	۸۰۰	۳۲۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۲۰	قیمت صرفیه آب مشترکین عددی نل ۳/۴	"	۱۲۰۰	۴۸۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۲۱	قیمت صرفیه آب مشترکین عددی نل یک انچ	"	۱۶۰۰	۶۴۰۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
قیمت نل های عددی (بدون میتر) تجارتي به اساس ساینز نل ماهانه					
۱۸	قیمت نل عددی ۲ انچ	"	۰	۷۲,۰۰۰	به اساس تعرفه سابق تطبیق
۱۹	قیمت نل عددی ۳ انچ	"	۰	۱۰۰,۰۰۰	به اساس تعرفه سابق تطبیق
۲۰	قیمت نل عددی ۴ انچ	"	۰	۱۲۵,۰۰۰	به اساس تعرفه سابق تطبیق
۲۱	تکتانه (جریمه)	%	۱۲%	۱۲%	سالانه
۲۲	کرایه میتر سالانه یکبار	افغانی	۴۵۰	۴۵۰	طبق آخرین تعرفه منظور شده
۲۳	قیمت پلیت یا پلاک نمبر	"	۵۰	۵۰	فقط برای یک بار
۲۴	قیمت پلیت یا پلاک نمبر مثنی	"	۱۰۰	۱۰۰	با هر بار مفقود شدن
۲۵	قیمت تعرفه آب	"	۱۵	۱۵	در هر بار میتر خوانی



ضمیمه شماره (۳):

نورم ثبت محصول (میترخوانی) مشترکین واحد های ریاست عمومی شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری

#	توضیحات	واحد ها						ملاحظات
		زون کابل	زون هرات	زون مزارشریف	زون کندز	زون قندهار	زون جلال آباد	
۱	تعداد روزهای کاری	۶۵	۷۷	۷۷	۷۷	۷۷	۷۷	
۲	نورم تعیین شده ساحات هموار (روزانه)	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	
۳	نورم تعیین شده ساحات ارتفاعی (روزانه)	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	

نورم جدید با در نظر گرفتن اصل تعادل در زون های شش گانه ریاست عمومی شرکت امارتی آبرسانی با در نظر داشت موارد ذیل ترتیب گردیده است.

با در نظر داشت رژیم آغاز و ختم کار در مرکز آغاز کار از ساعت ۸:۰۰ صبح و ختم کار ساعت ۴:۰۰ بعد از ظهر با داشتن یک ساعت وقفه از ساعت ۱۲ (الی) ۱ (بعد از ظهر جهت ادای نماز و صرف طعام متباقی ۷ ساعت کاری خالص محسوب میگردد. در ولایات آغاز کار ساعت ۸:۳۰ صبح و ختم کار ساعت ۳:۳۰ بعد از ظهر با در نظر داشت یک ساعت وقفه از ساعت ۱۲ (الی) ۱ (بعد از ظهر جهت ادای نماز و صرف طعام متباقی ۶ ساعت کاری محسوب می گردد. بنا اوسط ساعات کاری خالص برای تمام زون های آبرسانی را ۶,۵ ساعت فی روز محاسبه می نمایم.

هر مشترک که بطور اوسط در سیزده دقیقه توسط یک میتر خوان میترخوانی گردد روزانه ۳۰ مشترک میترخوانی میگردد. فورمول $30 \times 13 = 390 / 60 = 6.5$

در زون های که مشترکین عددی وجود دارد و از اینکه ثبت محصول آن نظر به میتر خوانی آسان تر است بنا دو مشترک عددی معادل یک مشترک میتری محسوب می گردد .

در ساحات هموار نورم تعیین شده ثبت محصول (میترخوانی) به شکل عادی تطبیق میگردد

در ساحات ارتفاعی مانند دامنه های کوه ها و تپه ها نورم تعیین شده با در نظر گرفتن محدودیت ها (۲۵) مشترک روزانه در نظر گرفته شده است.

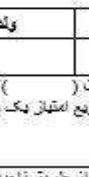
در صورتیکه در یک دوره ثبت محصول میترخوانی (سه ماهه) به شمول توزیع تعرفه یک میترخوان به تعداد (۳۲۵) مشترک را اضافه تر از حد تعیین شده نورم ثبت محصول (میترخوانی) نماید مکافات گردیده که مستحق یک ماهه معاش تشویقی در سال میگردد

در صورتیکه در یک دوره ثبت محصول میترخوانی (سه ماهه) یک میترخوان از حد تعیین شده حد اقل ۶۵ میتر کمتر ثبت محصول (میترخوانی) نماید ده روزه کسر معاش میگردد.

فورم درخواست امتیاز



امارت اسلامی افغانستان
ریاست عمومی شرکت های امارتی
ریاست اجرایی شرکت امارتی آب سانی و فاضلاب شهری
فورم درخواست امتیاز آب آشامیدنی



ملایک

شماره تلفن

اسم	ولد	ناحیه	آدرس مکمل مشترک جدید	شماره تلفن
به ریاست محترم آب سانی ولایت () احتراماً خواهشمندم تا امر توزیع امتیاز یک رشته تل آب آشامیدنی را برای انتخاب () (دالای شعبات مربوطه تعلیم فرمایند.				
(امضاء درخواست کننده)				
تصدیق ملکیت درخواست کننده از طریق ناحیه مربوطه: محترماً: پرویت صفائی نام () ولد () درجده و صفحه () این ناحیه یک درجده () ثبت و قبضه داشته تصدیق میگردد. (امضاء و مهر ناحیه مربوطه)				
هیات محله آب سانی و روابط با مشرکین: سله را بررسی نموده آدرس مکمل درخواست کننده را واضح ساخته از دانش تل و امتیاز قبلی و موجودیت خطوط توزیع و فشار کافی آب در شبکه اطمینان حاصل کرده برآورد مورد ضرورت نموده یک رشته تل را بدخل ملکیت مقاضی طبق قانون و مقررات عملی نمایند.				
(رئیس آب سانی)				
نظریه هیات فنی ساحوی به امرت محترم عملیاتی و روابط با مشرکین: تل توزیع موجود () ملی متر، فاصله خانه از تل توزیع () متر، موجودیت آب در فصول مختلف () مطابق به کوکی که در عقب صفحه ترتیب شده است، در زمینه هدایت فرمایند. مخومات اضافی در عقب فورم ثبت است. نام هیات و امضاء ()				
نظریه امرت محترم عملیاتی و روابط با مشرکین ریاست آب سانی اجرائات هیات محله فوق مصوب است. کدام مشکل و مانع در توزیع مقرر وجود ندارد. امضاء امرت محترم عملیاتی () امضاء مدیر روابط با مشرکین ()				
امرت مالی و آب سانی: طرق مقررات در زمینه سنجش حق الامتياز، حق الاجرائات، قیمت لوازم مورد ضرورت و سایر موارد اجرائات نموده تعرفه تحویلی بول از طریق مرجع مربوطه صادر گردد. (رئیس آب سانی)				

شرح اجناس و خدمات	قیمت اجناس	شرح اجناس و خدمات	قیمت اجناس	تفصیلات لازمه	ویژه مدیریت نظارت
حق الامتياز		بلمب			
حق الاجرات تفرقی		وال برنجی			
میزر آب		سامی چستی			
کرایه میز آب سالانه		کتبه وال برنجی			
قیمت کتابچه		زانوخم پلی اتیلن			
سدئیت		زانوخم چستی			
تل PE		میتر بلکس			
محصول کبی ۱۴۰ مکعب آب		پایه میتر فل دار			
پیوند سامی دار پولی اتیلن		شیر سوئیچی یا سرجوچ			
اشادات چستی		شیر دهن			
تل چستی ۷۵ سانتی متر		توان طلفان			
مجموع کل مبلغ قابل تالیه توسط مشرک:					
مدیریت محترم محاسبه چستی: از تحویلی مبلغ () فدایی در مقابل آریز به تاریخ و نمبر () بدک () تصدیق گردید اطمینان داده شد.					
(امضاء مدیر روابط با مشرکین)					

نوت: نمونه فورم هذا از طریق مرکز ترتیب و به دسترس زون های محترم قرار خواهد گرفت. هر نوع تغییر در این فورم در سطح ولایت و زون غیر قانونی پنداشته میشود.

ضمیمه شماره (۵): تعهد نامه



امارت اسلامی افغانستان
ریاست عمومی شرکت های امارتی
ریاست اجرایوی شرکت امارتی آبرسانی و فاضلاب شهری
فورم درخواست امتیاز دل آب آشامیدنی



تعهد نامه و مکلفیت های مشترک آبرسانی به منظور تمهید دل آب به ملکیت ها

این تعهد نامه به منظور تمهید دل آب به ملکیت مشترک در داخل (۱۶) ماده ترتیب گردیده است. مشترک مکلف به عملی ساختن و رحایت آن بوده هرگونه سرکشی از آن مطابق به مواد مندرجه آن قابل پیگرد بوده و مطابق به قانون برخورد بعضی صورت خواهد گرفت.

اسم مشترک: _____ ولد: _____ نمبر تذکره: _____
اترس: _____ سوپال میتر: _____
نوع ملکیت: _____ سایر میتر: _____

مکلفیت های مشترک:

1. بنده از آب آشامیدنی فقط به منظور آشامیدن استفاده نموده و هر گونه استفاده غیر آن را هرلود می شمارم.
2. بنده از میتر آب صرفاً به منظور رهایشی استفاده می نمایم.
3. در صورتیکه خانه خود را به هدف تجارتی و یا هرگونه استفاده غیر از رهایشی به کسی بسپارم اداره آبرسانی را در جریان قرار داده و امتیاز خود را به آن تبدیل نمی نمایم.
4. در صورتیکه اداره آبرسانی را در جریان قرار ندهم حاضر تمام باقیات و صرفیه آب را به قیمت تجارتی بپردازم.
5. هرگز از میتر آب خانه خود به خانه همسایه و یا نکان کنکشن (تمهید) نمی دهم.
6. از میتر آب خود محتیت سرمایه شرکت حفاظت نموده و در صورتیکه به آن کدام صدمه وارد گردد به اسرع وقت ریاست آبرسانی را کتیباً در جریان قرار می دهم.
7. به هیچ دناوان (بازاری) و افراد غیر مسئول اجازه نمی دهم که به میتر و خطوط آبرسانی خانه و محل مان نجات کند.
8. نجات نشوان های بازاری را بالای شبکه جرم پنداشته و در صورتیکه مرتکت آن شدم حاضر به قانون جواب ده بایم.
9. بالای شبکه بطور خود سر پمپ فاکسر نصب نمی نمایم، چون این یک عمل غیر قانونی است.
10. در صورتیکه به مشکلات کمبود آب ویا پایان بوده فشار مواجه شوم ریاست آبرسانی را کتیباً اطلاع می دهم.
11. محصول صرفیه آب خود را در طی ده روز بعد از میتر خوانی تحویل بانک می نمایم.
12. تعرفه محصول آب را قبول داربوده و مطابق آن اجراءات می نمایم.
13. در صورتیکه در منطقه ما آب بحاضر کدام مشکل تحنیککی قطع گردد، اداره آبرسانی را در جریان قرار داده و کدام اعتراضی بخواهم داشت.
14. در صورت عدم مراجعه میترخوان، خودم شماره میتر خود را خوانده، به آبرسانی آورده و اطلاع می دهم.
15. اینجانب که شهرتم در فوق ذکر است تمام مواد فرق را بطور شفاف مطالعه نموده و آنرا قبول دار می نمایم.
16. این تعهد نامه در دو نسخه ترتیب گردیده یک کاپی آن نزد ریاست آبرسانی و کاپی دوم نزد مشترک موجود است.

شماره های تماس:

حفظ و مراقبت شکستگی دل ها ()

مدیریت روابط با مشترکین میترخوانی ()

امضاء و نشان انگشت مشترک

امضاء مدیریت روابط با مشترکین



نوت: نمونه فورم هذا از طریق مرکز ترتیب و به دسترس زون های محترم قرار خواهد گرفت. هر نوع تغییر در این فورم در سطح ولایت و زون غیر قانونی پنداشته میشود.

ضمیمه شماره (۶): **طریقه مناسب نصب واتر پمپ بالای شبکه آب شهری بخاطر دریافت فشار مناسب آب**

